

Note Méthodologique : Réception des denrées et contrôles à la livraison

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

Contexte & finalité de la méthodologie

Sécuriser la réception et les contrôles à la livraison, premier maillon de la chaîne de maîtrise sanitaire, conditionne la fiabilité des enregistrements, la conformité documentaire et la robustesse HACCP.

- Coordination achats, magasins, cuisine/atelier, contrôle qualité; articulation avec fournisseurs et transporteurs.
- Critères simples, mesurables et traçables; preuves opposables en audit.
- Organisation claire: plages horaires, zones de dépotage/isolément, équipements de mesure.
- Démarche progressive, outillée et animée pour des résultats tangibles.

Point clé : Viser des contrôles qui apportent une preuve objective et reproductible (réfrigérés $\leq 4^{\circ}\text{C}$, surgelés $\leq -18^{\circ}\text{C}$; mise au froid ≤ 30 min; accès aux preuves ≤ 48 h).

Objectifs de la mission

- Maîtriser les risques sanitaires et assurer la conformité réglementaire.
- Réduire pertes et aléas de production; améliorer la performance opérationnelle.
- Valider identité, dates, lots et températures à réception.
- Vérifier l'intégrité des emballages et la propreté des véhicules.
- Tracer systématiquement preuves et décisions; isoler et traiter toute non-conformité.
- Respecter les repères: mise au froid ≤ 30 min; conservation des enregistrements ≥ 24 mois.

Périmètre / livrables attendus

- Cartographie des flux de livraison et matrice des parties prenantes; hypothèses de criticité.
- Grille d'acceptation et barème de décision par famille de produits (alignés HACCP/ISO 22000:2018).
- Modèle de registre d'enregistrement; règles de nommage et droits d'accès; protocole d'étalonnage (6 mois).
- Clauses logistiques/cahiers des charges revus; seuils contractuels (ex. 95 % conformes sur 3 mois) et processus d'escalade.
- Pilote terrain (2–3 semaines), jeu de données collectées et versions figées des documents.
- Tableau de bord, rituel mensuel et plan d'actions; intégration au système documentaire.

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Cadrage et cartographie des flux

- Entretiens ciblés, relevé terrain, cartographie (créneaux, déchargement, volumes, matériels).
- Livrables: cartographie, matrice parties prenantes, hypothèses de criticité.
- Jalons de contrôle ≤ 3 points/flux; zones d'isolement matérialisées (accès ≤ 2 min).

Étape 2 — Critères et seuils par famille de produits

- Définir critères mesurables: températures, intégrité, propreté véhicule, documents.
- Livrables: grille d'acceptation, barème (acceptation/réserve/refus) compatible HACCP/ISO 22000:2018.
- Repères: réfrigérés ≤ 4 °C; surgelés ≤ -18 °C; tolérance ±1 °C si sondage cœur impossible et exposition < 10 min (justifiée).

Étape 3 — Outillage et preuves

- Thermomètres étalonnés, checklists/app d'enregistrement, photos en cas d'écart.
- Livrables: modèle de registre, règles de nommage/accès, protocole d'étalonnage (certificat horodaté, 6 mois).
- Conservation des preuves ≥ 24 mois; prévoir plan B papier.

Étape 4 — Pilotage fournisseurs et clauses logistiques

- Revue cahiers des charges; seuils contractuels (ex. 95 % conformes/3 mois); processus d'escalade.
- Clauses: température livrée ≤ 4 °C prouvée; alternatives d'acceptation conditionnelle documentées.
- Retour écrit au fournisseur sous 72 h pour toute non-conformité critique; revue trimestrielle des indicateurs.

Étape 5 — Mise en situation et ajustements terrain

- Pilote 2–3 semaines; collecte de données; ajustements seuils/échantillonnage; versions figées.
- Débriefs quotidiens 15 min; éviter effets d'annonce sans outils/horaires adaptés.
- Repères: mise au froid ≤ 30 min; checklists complètes ≥ 90 %; < 5 % d'écarts non justifiés; validations en comité qualité mensuel.

Étape 6 — Pilotage, indicateurs et amélioration continue

- Installer ≤ 8 indicateurs utiles: température, délais mise au froid, NC/fournisseur, coûts évités.
- Livrables: tableau de bord, rituel mensuel, plan d'actions, intégration documentaire.
- Alerte si ≥ 2 NC critiques/fournisseur sur 30 j; revue de risques semestrielle; alignement ISO 22000:2018.

Planning / durée / jalons

Échéance / Phase	Durée / Délai	Jalon clé
Pilote terrain	2–3 semaines	Ajustements validés et versions figées
Mise au froid après déchargement	≤ 30 minutes	Respect du délai critique opérationnel

Accès aux preuves/traçabilité	≤ 48 heures	Dossiers auditable disponibles
Retour fournisseur (NC critique)	≤ 72 heures	Notification écrite et preuves
Étalonnage thermomètres	Tous les 6 mois	Certificat horodaté valide
Revue qualité / fournisseurs	Mensuel / Trimestriel	Tableau de bord et performance fournisseurs

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Côté client

- Piloter le processus (qualité) et opérer les contrôles (équipes de quai/magasin).
- Organiser plages horaires, zones de dépotage et d'isolement (accès ≤ 2 min); fournir les équipements de mesure.
- Exécuter contrôles visuels/températures/documents; décider (accepter/réserve/refus) et isoler les non-conformités.
- Enregistrer preuves (photos, mesures, signatures) et garantir accès ≤ 48 h; conservation ≥ 24 mois.
- Interagir avec fournisseurs/transporteurs; retour écrit sous 72 h pour toute non-conformité critique.

Côté consultant

- Conduire le cadrage: entretiens, relevé terrain, cartographie des flux et criticités.
- Structurer la grille d'acceptation et le barème de décision (alignés HACCP/ISO 22000:2018).
- Spécifier formats d'enregistrement, règles de nommage et droits d'accès; protocole d'étalonnage.
- Revoir cahiers des charges; formaliser seuils contractuels et processus d'escalade avec les fournisseurs.
- Organiser le pilote, analyser les données, ajuster et figer les livrables; installer tableau de bord et rituel mensuel.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Organisation définie: créneaux de livraison, points de déchargement, zones d'isolement matérialisées.
- Équipements de mesure disponibles et étalonnés (certificats valides, périodicité 6 mois).
- Documents et données: bons de livraison, DDM/DLC, numéros de lots, cahiers des charges fournisseurs.
- Critères/seuils par famille: réfrigérés ≤ 4 °C; surgelés ≤ -18 °C; barème décision.
- Outils d'enregistrement: checklists ou application; règles de nommage; plan B papier en cas de panne.
- Référentiels: plan HACCP, ISO 22000:2018, GBPH sectoriels.
- Compétences terrain: lecture étiquetage, évaluation intégrité, mesure de température.

Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)

- Tableau de bord avec ≤ 8 indicateurs (températures, délais mise au froid, NC/fournisseur, enregistrements complets, coûts évités).

- Rituel mensuel et comité qualité mensuel (validation des modifications de seuils, suivi du plan d'actions).
- Revue de performance fournisseurs trimestrielle; seuil contractuel type 95 % conformes/3 mois; processus d'escalade.
- Seuils d'alerte: conformité température < 95 % sur 30 jours ou ≥ 2 NC critiques / fournisseur sur 30 jours → plan renforcé.
- Revue de risques semestrielle; tolérance 0 % pour bris d'emballage en contact direct.
- Traçabilité: conservation des preuves ≥ 24 mois; accès aux enregistrements ≤ 48 h.
- Étalonnage des thermomètres tous les 6 mois; certificats horodatés.
- Acceptation conditionnelle encadrée (actions correctives sous 24–72 h); double regard hebdomadaire sur 10 % des réceptions sensibles en cas de dérives.